

实干笃行作示范 勇当改革排头兵

——解析深圳市宝安区新安街道民生诉求综合服务改革新样本

□ 王 欢

聚焦民生“小切口”，推动治理“大变革”。

7月4日，深圳市宝安区新安街道召开民生诉求综合服务改革推进会议，率先出台《新安街道推进民生诉求综合服务改革“十项行动”》，实干笃行、锐意创新，用心用力把惠民生的事办实、暖民心的事办细、顺民意的事办好，以“十项行动”打造民生诉求综合服务改革“新安名片”，勇当全区民生诉求综合服务改革排头兵。

听民声到一线，把简单留给群众，把复杂留给政府。新安街道书记/主任信箱启动以来，收到市民诉求5079件，其中投诉类2830件，咨询类1169件，其他诉求1080件，累计办结5039件、办结率99.21%，累计回访4825件、回访率为95%。“心安夜话”今年3月1日接访以来，接访2332人次，收集诉求2647条；“心安在线”已累计办结案件3000宗，办结率93.84%；“心安到家”走访家庭1315户，收集道路管理、邻里纠纷、消费维权等诉求案件累计1500余宗。

畅通群众诉求渠道 率先创新实践

新安街道是宝安区委、区政府所在地，作为成熟建成区，管理服务人口达70万人，群众参与社会事务、表达诉求的积极性很高，民生诉求量多面广，涉及公共管理、公共安全、公共服务等各个方面。近年来，街道坚持以改革创新举措畅通群众诉求表达、利益协调、权益保障机制，办好群众所需所想所盼的实事，用具体实践生动呈现了基层治理的扎实成效。

治国安邦，重在基层。为了畅通群众民意诉求反映渠道，办好群众身边大大小小的事，自2022年6月起，新安

街道在全区率先设立街道书记/主任信箱，认真推进“@深圳-民意速办”工作，并于今年在21个社区全面实施“心安工程”，相继打造了民生诉求办理中心、“心安夜话”活动、邻里中心，形成了“一中心、一信箱、一活动、一平台”四大载体，围绕物业诉求，成立物业专班，并探索智慧街区建设，以科技手段解决民生痛点，切实做到民有所呼、我有所应，民有所需、我有所为，“有为政府”广受好评。

为认真落实上级关于民生诉求综合服务改革工作最新要求，新安街道梳理经验成效，率先推出“红色引擎”引领行动、服务平台筑垒行动、服务队伍先锋行动等十项行动，涵盖运作机制、阵地建设、队伍培育、责任落实、考核激励等方面，进一步把民生诉求办实、办细、办好。

变民生诉求“被动办”为“主动找”、“末端治”为“源头解”。新安街道民生诉求综合服务改革推进会议，不仅邀请了区委组织部、区政数局、区民政局、区司法局等相关部门和驻街道单位、21个社区，还邀请了“两代表一委员”、辖区企业、社会组织、志愿者、媒体和居民代表共同见证、参与，敞开大门晒出“十项行动”举措，让20名行动先锋、5家工作室和21个邻里中心走到台前，展现了新安街道从讲政治、讲感情、讲重点、讲效率、讲落实等五个维度进一步完善机制，拓展阵地，提升治理效能，为居民办实事的诚意。

推进改革“十项行动” 做强服务阵地

围绕让矛盾化解在基层最末梢，聚焦“小切口”服务“大民生”，新安街道持续深化党建引领基层治理，推进民生诉求综合服务改革。此次出台的“十项行动”不仅是“赓续弘扬特区精神、勇当改革开放尖兵”学习讨论的具



新安街道民生诉求综合服务改革推进会议现场

(新安街道办公室供图)

体举措，也是践行新时代“枫桥经验”的基层实践，逻辑清晰、措施有力，用一条条干货来落实“民有所呼、我有所应，及时办理、片刻不误”。

“红色引擎”引领行动。坚持把党建引领贯穿始终，以组织体系效能激活民生诉求“红色引擎”。将民生诉求综合服务改革作为街道“一把手工程”，街道主要领导定期听取汇报、每日批示督办、带头认领疑难复杂诉求，分管领导每周分析研判、会商调度、推动解决重复诉求。每季度邀请“两代表一委员”、新闻媒体、相关市委办局调研民生诉求办理情况。社区党委书记每日评析、现场研究调处重点诉求，健全贯通到底的全链条责任体系。

服务平台筑垒行动。健全协同联动机制，扩大民生诉求服务覆盖面，下

好全街道“一盘棋”。做强街道民生诉求办理中心。在社区党群服务中心统一设置民生诉求服务专窗、群众接待室等，实体化运作民生诉求服务站。依托薪火小站、暖蜂驿站、邻里中心、新时代文明实践所(站、点)等阵地，在住宅小区、商场、园区、楼宇、城中村等设立民生诉求服务点，推动民生诉求服务关口前移、重心下移。

服务队伍先锋行动。配强各级民生诉求服务岗。定期开展“区-街道-社区”三向轮岗交流培训。对重点诉求成立专班，抽调精干力量，集中攻坚克难。依托各党支部，推行“群众接单、党员接单”模式，组织在职党员认领群众“微心愿”，组建各类志愿服务队伍。挖掘培育一批不同行业、不同领域的民生诉求服务先锋。

依法解诉护航行动。加大全民普法力度，引导群众依法理性表达诉求，营造办事遇事找法、解决问题用法的法治环境。定期开展街道、社区工作人员法治教育培训。加强人民调解、行政调解、司法调解“三调联动”。推广社区“和事厅”调解模式。

邻里互助自治行动。拓展邻里中心矩阵，年内完成21个社区邻里中心建设，到2025年实现256个小区邻里中心全覆盖。推广丽晶国际小区治理模式，实现“小区的事小区议”、诉求就地化解。深入开展邻里文化交流。依托湾区国际交流服务中心，打造“一窗口受理、一站式服务、一条龙保障”新高地。

领导信箱赋能行动。全方位、多角度推介街道书记/主任信箱，构建街

区-社区-小区-楼宇“塔式宣传”体系。开展“五进”行动。借助智慧化手段，增加智能分拨、舆情预警、自动回访、考核评价等功能，提高诉求办理效率和质量。

“心安夜话”连心行动。常态化开展“心安夜话”活动，坚持“定时、定点、定人”，每周三晚7-9点，街道处级领导、社区及挂点科办负责人、“两代表一委员”在社区党群服务中心、住宅小区等处摆摊设点接访。确保年内实现辖区所有小区接访全覆盖。推动集中性诉求、普遍性诉求转化为“民生微实事”项目、群体性文体活动及人大议案、政协提案等，化解共性根源问题，有效整治痛点难点。推行党员亮身份、党员包挂联系户。

诉求办理提速行动。落实首办负责制，实行并行派单制，真正实现“即时受理，15分钟内电话回访，简单问题24小时内办结，复杂问题3天给出办理意见”，提高办件效能，做到真办结、真满意。

诉求源头治理行动。建立专项治理机制，常态化开展诉求研判，综合运用大数据分析成果，以点带面形成具有系统性、针对性的解决措施，让普遍性诉求上溯成为推动工作的项目、活动及制度，从源头上、机制上解决问题。构建苗头性、倾向性、风险性诉求“弱信号”预警防范机制。建立典型案例库、知识库，绘制辖区民生诉求“索骥图”。

考核激励增效行动。以民生诉求接诉响应率、问题解决率、群众满意率情况为主要衡量标准。对短时间难以解决的诉求事项，建立挂账销账和监督提醒机制，全流程跟进督办。评选年度“十大先锋”“十佳案例”。

再踏巅峰辟新天，更扬云帆立潮头。新安街道将以更强的责任担当，把民生诉求综合服务改革扛在肩上、抓在手上；以更深的情怀，走好新时代党的群众路线；以更实的作风，推动“十项行动”全面落地落实；以更高的标准，打造民生诉求综合服务改革“新安名片”。

改革无止境，奋发再起航。

信用深度嵌入 激发数智服务效能

河南省鹤壁市坚持数字化引领、优化营商环境标杆，在信用数字化建设上打造“鹤壁典范”，营商环境评价连续4年居全省前三，综合信用指数近12个月居全省第一，为河南省数字营商环境建设提供方案和参考

“鹤壁达”将信用政策与企业公共信用评价结果精准匹配，主动为企业提供信用修复培训、修复代办等全程服务，实现企业信用修复“零跑腿”“秒直送”。目前，已累计修复失信记录2267条，在河南省营商环境评价中，鹤壁企业满意度连续3年居全省第一，解决了制约地市级银行获取企业贷款征信难问题。

以数字识别解决放贷难。由鹤壁市金融局等有关部门与地市级银行协商建立企业放贷评价标准，基于大数据平台，运用机器学习建模自动识别符合标准的企业，并由机器自动向银行推送企业“白名单”，实现审查信用和主动放贷的步骤一致，推进银行服务由被动向主动转变。目前，“信易贷”平台注册企业超过4万家，推介“信易贷”白名单1413家，累计授信143.7亿元，发放贷款111.5亿元，解决了制约地市级银行企业放贷不及时难题。

以数字园区解决信用全域难。产业园区是企业聚集地，亦是信用治理的重要领域。以5G产业园等数字化程度高的园区为基础，发挥信用数据的基础性引导功能，将企业综合信用评价结果和信用报告嵌入产业园区智慧管理平台，搭建符合企业发展信用分析和评估模型，精准构建园区全域的企业信用画像和信用等级，打造全域“信用产业园”，为园区守信主体在资金申请、项目推荐、行政审批、信贷服务等关键环节提供优惠便利服务。目前，已为守信主体争取中央预算内资金10.9亿元，办理留抵退税15.4亿元，发放信用贷款37.9亿元，解决了产业园区全域信用评价难、授信难问题。鹤壁市“数据画像信用授信，有效破解融资难题”应

用案例获评第四届“新华信用杯”全国优秀信用案例。

据数治信 筑牢失信监控防线

失信治理，关键在于监控。鹤壁市以数治信，通过搭建信用监控大数据网，创新监控两项机制，打造“一网、一墙、一线”，以大数据守住失信防线。搭建信用监控大数据库。围绕行政许可、处罚、强制、确认、征收、给付、裁决、补偿、奖励、监督十个重点领域，搭建信用监控大数据库。已归集“十公示”“信易贷”等206类信息3.1亿条，人均超200条，居全省第一；归集自然人信息1.2亿条，建立执业医师、司法鉴定人员等19类重点人群信用档案；标准化归集政府采购、公共资源交易等重点领域合同信息68.3万条，织密监控信用主体的大数据网。

搭建失信监控机制。构建涵盖市、县、区的违法失信网格化、全景穿透式监测预警系统，贯通“1+1+N”研判会商、调研指导、专案督办、工作报告、通报约谈、考评奖惩、曝光挂牌等七项机制，打造失信线索“挖一推一警一治一示”闭环管控，夯实失信行为惩戒工具箱。2022年，全市网络诈骗案件同比下降52.3%。

搭建失信双向督促机制。坚持保护优先、惩戒为后的基本原则，在已有“清单制+提示函”机制的基础上，基于大数据监测预警结果，实施包含“执行前风险提示-信用承诺暂缓惩戒-惩戒前再提醒”的“惩戒+修复”双向信用督促机制，建立信用监控包容线。2022年，全市信用主体失信被执行退出率70.37%，实现机关事业单位零失信、中小企业账款拖

欠动态清零。

以数创新 夯实政务信用监管基座

信用监管数字化，是政务服务创新的新依据。鹤壁市聚焦关键领域，搭建智慧平台，创新“一码监管”、推行审批承诺制，以数字化做深服务领域、创新服务模式、改革服务机制，提升政务服务品质效率和效率。

建立信用监管大数据体系。利用市级信用大数据平台共享国家、省级公共信用评价结果，结合市情实际，搭建市级信用监管分级分类评价体系，对全市40个行业领域的信用开展分级分类监管。同时，全流程嵌入“互联网+政务”、中介服务超市等12个业务系统，实现信用自动化核查12万次、承诺归集150万条、评价共享14.5万次、奖惩反馈1.2万次，以数字化做深政务服务领域，为政务服务改革创新提供有效的数智集成载体。

创新“一码监管”模式。将企业营业执照“二维码”汇集企业各类信用信息，变“二维码”为“监管码”，一码通行。执法人员利用监管端小程序扫码后自动关联企业相关业务的监管记录和计划，在线匹配检查文书，上传检查证据材料和电子签名确认。同时，基于信用监管大数据智慧平台，建立“通用+专业”企业信用风险分类管理模式，按照通用标准将全市14万家企业统一划分为绿、黄、橙、红四种信用类别，深度嵌入信用日常监管和随机抽查相融合的机器自主监控机制，实现“监管一件事、综合查一次”，以数字化推进政务服务模式创新。2022年，全市开展“双随机+信用”检查754起，减少对企业打扰7842家次，问题检出率由14.7%提升至23.5%，市场监管效能

不断提升。

改革项目审批承诺机制。坚持“项目为王”，依据信用监管大数据结果，改革企业投资项目承诺制，建立“标准地+承诺制”极简审批模式，审批时限减少30个工作日，审批效率提升38%，实现开发区一般性备案类企业投资项目“有地即承诺、拿地即开工”，以数字化推进政务服务机制改革。京东亚洲一号仓8个月建成开仓，在全国74个京东仓项目中进度最快。

用数惠民 释放信用新动能

赋能民生，是释放信用动能的客观要求。鹤壁市以数惠民，打造信用民生场景圈，解决知信、守信、用信问题，全场式释放信用效能，2021年全市成功创建全国首批“一刻钟”便民生活圈试点。

全景式赋能民生场景。全面深耕社区文化、便捷消费、养老服务、绿色出行等领域，搭建“信易贷”“信易行”“信易租”“信易游”“信易阅”“信易批”等30个“信易+”应用场景，建立诚信游园会，将信用理念深度嵌入社区民生生活，以赋能解决知信问题。

多维度增值经营商户。建设诚信示范联盟，邀请中诚信征信有限公司，通过信用信息大数据分析、商户诚信文明经营情况、街道社区评测等，对经营满一年以上的商户进行评选，评选诚信商户374家，利用App等信用大数据载体，实现商户信用“码上见”、消费投诉“指尖查”，以增信解决失信问题。

共享式激励信用主体。建立“红名单”共享机制，“红名单”个人可享受医疗、养老、阅读等优惠服务，诚信商户享受信用商户支持政策1至3个月优惠期，提升社区群众对信用服务的获得感和满意度。已累计发布“红名单”1580条，“黑名单”1702条，征集典型案例80余份，诚信宣传走进30个社区，发放宣传资料5000余份，以激励解决群众用信问题。



鹤壁市通过释放大数据资源红利，运用机器学习等新一代算法技术优势，实现企业信用的机器自主挖掘、自助修复、自动识别等数智化决策辅助，解决束缚融资难的数据获取难、征信难、放贷难等问题；以数治信，通过搭建信用监控大数据网，创新监控两项机制，打造“一网、一墙、一线”，以大数据守住失信防线，聚焦关键领域，搭建智慧平台、创新“一码监管”、推行审批承诺制，以数字化做深服务领域、创新服务模式、改革服务机制，提升政务服务品质和效率。

□ 石 涛

党的二十大报告指出，“完善产权保护、市场准入、公平竞争、社会信用等市场经济基础制度，优化营商环境”，将信用摆在了营商环境建设的重要位次。当前，数字技术改造优化和适应数字市场主体创新需要的数字营商环境建设，从根本上还在于增进主体间的信任关系。

近年来，河南省鹤壁市坚持数字化引领、优化营商环境标杆，在信用数字化建设上打造“鹤壁典范”，市公共信用信息平台在2022年度全国信用平台网站观摩活动中以全国第三名的成绩荣获最高奖项“示范平台网站”称号，营商环境评价连续4年居全省前三。国家公共信用信息中心数据显示，鹤壁市综合信用指数2022年以来连续5个月位居全国前四，近12个月平均综合信用指

数为84.68，位列河南省第一，为河南省数字营商环境建设提供了方案和参考。

数字赋能 纾解企业融资难

破解融资难融资贵，信用是根本。鹤壁市通过释放大数据资源红利，运用机器学习等新一代算法技术优势，实现企业信用的机器自主挖掘、自助修复、自动识别等数智化决策辅助，解决束缚融资难的数据获取难、征信难、放贷难等问题。

以数字平台解决数据获取难。建立一体化政务数据耦合共享机制，搭建河南省首家市级“信易贷”平台，已实现共享数据3017万条，解决了地市级银行获取企业信用数据难题。

以数字辅助修复解决征信难。通过“即时告知+到期提醒”的信用修复模式，利用政策直达大数据系统